

CONTRACT
de comercializare a pachetelor de servicii turistice
Nr. _____ din _____

Părțile contractante

Societatea Comercială **PETRO TOUR SRL**, cu sediul în Piatra Neamt, Str.Plevnei Nr.2,BI.L2,Sc.D,Ap.65,cod postal 610066,cod unic de înregistrare în scopuri de TVA, RO 17360527,J 27/487/2005 titulară a Licenței de turism nr. 2192, pentru Agenția de turism **PETRO TOUR**, cu sediul în Piatra Neamt, Str.Liliacului Nr.5,BI.A4,Sc.D,Ap.63,cod postal 610048, reprezentată prin **MARIUS NACLAD**, în calitate de Administrator, denumită în continuare **Agenția touroperatoare**

Și Turistul/Reprezentantul turistului

Domnul/Doamna _____, domiciliat/domiciliată _____ în _____ Str. _____ Nr. _____, telefon _____, e-mail _____ posesor/posesoare al/a BI/CI seria _____ nr. _____, eliberat/eliberată de _____ la data _____ au convenit la încheierea prezentului contract

I. Obiectul contractului îl constituie vânzarea de către Agenție a pachetului de servicii înscris în voucher, bilet de odihnă – tratament, bilet de excursie, anexat la prezentul contract și eliberarea documentelor de plată.

II Pretul

1. Prețul contractului este _____ și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de _____ lei iar plata finală se va face până la data de _____
2. **Prețul contractului este specificat în bonul de comanda și pe factura în cazul serviciilor externe și în cataloagele agenției și pe biletul de odihnă (vouchere) în cazul serviciilor interne și cuprinde costul serviciilor turistice efective, comisionul Agenției și T.V.A. Avansul este de min. 30 % din prăt pentru servicii interne și este de minimum 30% sau cel prevăzut în bonul de comanda pentru serviciile externe.**
3. **Plata finală se va face astfel: a.pentru serviciile externe, conform bonului de comanda.b.pentru serviciile interne, în maximum 3 rate, a câte 25% din prăt fiecare, achitate la intervale egale până cu cel tarziu 15 zile înainte de data începerii sejurului.**
4. **Plata serviciilor externe aferente contractului se poate efectua în valuta specificată în contract sau în Lei la cursul BNR în ziua efectuării plăților+ 2%, coeficient de risc valutar**

III. Drepturile și obligațiile Agenției

1. În cazul în care Agenția este nevoită să modifice una dintre prevederile esențiale ale contractului, are obligația să informeze turistul cu cel puțin 15 zile înainte de data plecării.

2. Poate să modifice prețul contractului în sensul majorării sau micșorării, după caz, numai dacă modificarea are loc ca urmare a variațiilor costurilor de transport, a redevențelor și a taxelor aferente serviciilor de aterizare, debarcare/îmbarcare în porturi și aeroporturi și ale taxelor de turist ori a cursurilor de schimb valutar aferente pachetului de servicii turistice contractat;

3. În cazul în care, după începerea călătoriei turistice, o parte importantă din serviciile turistice prevăzute în contract nu este realizată sau agenția de turism organizatoare constată că nu le va putea realiza, Agenția este obligată:

a) să ofere turistului alternative corespunzătoare în vederea continuării călătoriei turistice, fără majorarea prețului, respectiv serviciile turistice oferite să fie de aceeași calitate și cantitate;

b) să restituie turistului sumele ce reprezintă diferența dintre serviciile turistice achitate și cele efectiv prestate în timpul călătoriei turistice;

c) în cazul în care nu pot fi oferite turistului alternative corespunzătoare sau acesta nu le acceptă din motive întemeiate, să asigure fără costuri suplimentare transportul retur al turistului la locul de plecare ori în alt loc agreat de acesta și, după caz, despăgubirea pentru serviciile neprestate.

4. Agenția este răspunzătoare pentru buna executare a obligațiilor asumate prin contract, cu excepția următoarelor cazuri:

a) când neîndeplinirea sau îndeplinirea defectuoasă a obligațiilor asumate prin contract se datorează turistului;

b) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unor cauze de forță majoră, sau unor împrejurări pe care nici agenția de turism, nici prestatorii de servicii nu le puteau prevedea sau evita (modificări de orar sau itinerar, întâzieri în traficul mijloacelor de transport etc).

c) când neîndeplinirea obligațiilor se datorează unui tert care nu are legătura cu furnizarea serviciilor prevăzute în contract, iar cauzele care determină neîndeplinirea obligațiilor au un caracter imprevizibil și inevitabil.

5. Agenția are obligația să furnizeze în scris sau telefonic, turistului, în termen de 2 zile înainte de data plecării, următoarele informații:

a) orarele, locurile escalelor și legăturile, precum și, după caz, locul ce urmează să fie ocupat de turist în fiecare dintre mijloacele de transport(**mai puțin avion**) incluse în contract;

b) denumirea, sediul/adresa, numerele de telefon și de fax ale reprezentanței locale a organizatorului și/sau a detailistului ori, în lipsa acesteia, un număr de apel de urgență care să îi permită contactarea organizatorului și/sau a detailistului;

c) pentru călătoriile minorilor neînsoțiți de părinți, informații care să permită părinților stabilirea unui contact direct cu copilul sau cu responsabilul de la locul cazării copilului;

IV Drepturile și obligațiile turistului

1. În cazul în care turistul nu poate să participe la călătoria turistică, acesta poate să cesioneze contractul unei terțe persoane care îndeplinește toate condițiile aplicabile pachetului de servicii turistice contractat, cu obligația de a anunța în scris Agenția cu cel puțin 15 zile înainte de data de plecare. În acest caz Agenția reziliaza contractul cu turistul care cesioneaza contractul și încheie un alt contract cu noul turist. Pentru călătoriile individuale, în cazul în care mijlocul de transport este avionul, transferul poate fi efectuat numai dacă există posibilitatea transferării locului de zbor. Turistul care cedează pachetul său de servicii, precum și cesionarul sunt responsabili în mod solidar la plata prețului călătoriei și a eventualelor costuri suplimentare apărute cu ocazia acestei cedări.

2. În cazul sejururilor de odihnă și / sau de tratament, turistul are obligația să respecte programul de acordare a serviciilor în România, respectiv : în stațiunile de pe litoral, cazarea se face la ora 18.00 a zilei de intrare și se termină la ora 12.00 a zilei înscrise pe voucher ori pe biletul de odihnă și / sau de tratament ; în stațiunile din țară, altele decât cele de pe litoral, cazarea se face începând cu ora 12.00 a zilei de intrare și se termină cel târziu la ora 12.00 a zilei următoare celei înscrise pe bilet.

3. În cazul în care prețurile stabilite în contract sunt majorate cu peste 10%, turistul poate rezilia contractul, având dreptul la rambursarea de către Agenție a sumelor plătite.

4.1. Turistul este obligat să comunice Agenției, în termen de 5 zile calendaristice de la primirea înștiințării prevăzute la cap. III pct. 1, hotărârea sa de a opta pentru:

a) rezilierea contractului fără plata penalităților; sau

b) acceptarea noilor condiții ale contractului.

4.2. În cazul în care turistul reziliază contractul sau Agenția anulează călătoria turistică înainte de data de plecare, turistul are dreptul:

a) să accepte la același preț un alt pachet de servicii turistice de calitate echivalentă sau superioară, propus de Agenție;

b) să accepte un pachet de servicii turistice de calitate inferioară, propus de Agenție, cu rambursarea imediată a diferenței de preț;

c) să i se ramburseze imediat toate sumele achitate în virtutea contractului.

4.3. În toate cazurile menționate turistul are dreptul să solicite Agenției și o despăgubire pentru neîndeplinirea prevederilor contractului inițial, cu excepția cazurilor în care:

a) anularea s-a făcut datorită nerealizării numărului minim de persoane menționat în contract, iar Agenția a informat în scris turistul cu cel puțin 15 zile calendaristice premergătoare datei plecării;

b) anularea s-a datorat unui caz de forță majoră (circumstanțe imprevizibile, independente de voința celui care le invocă și ale căror consecințe nu au putut fi evitate în ciuda oricăror eforturi depuse, în aceasta nefiind incluse suprarezervările, caz în care responsabilitatea revine companiei aeriene);

c) anularea s-a făcut din vina turistului.

5. Turistul are dreptul să rezilieze în orice moment, în tot sau în parte, contractul, iar în cazul în care rezilierea îi este imputabilă, este obligat să despăgubească Agenția pentru prejudiciul creat acesteia, cu excepția cazurilor de forță majoră definite conform legii.

Dacă turistul, solicită schimbarea hotelului, structurii camerelor sau a oricăroră dintre servicii, aceasta echivalează cu rezilierea contractului, cu aplicarea penalităților legale la momentul respectiv, și încheierea unui nou contract.

6. Turistul este obligat să achite la recepția unității hoteliere taxa de stațiune, taxa de salubritate, precum și alte taxe locale, fără a putea pretinde despăgubiri sau returnarea sumelor de la Agenție.

7. Turistul este obligat să prezinte la recepția unității hoteliere actele sale de identitate, precum și documentul de călătorie eliberat (voucher, bilet de odihnă și/sau de tratament) în vederea acordării serviciilor turistice.

V. Renunțări, penalizări, despăgubiri

1. În cazul în care turistul renunță din vina sa la pachetul de servicii turistice care face obiectul prezentului contract, în cazul serviciilor la cerere sau al ofertei standard, termenul limita fara penalitati este de 30 de zile înainte de plecare.

Pentru anularile sub acest termen, datorează Agenției penalizări după cum urmează:

a) 30 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 21-29 de zile calendaristice înainte de data plecării;

b) 50 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face în intervalul 16-20 de zile înainte de data plecării;

c) 100 % din pretul pachetului de servicii, dacă renunțarea se face într-un interval mai mic de 16 zile înainte de plecare sau pentru neprezentarea la program.

2. În cazul biletelor de odihnă și/sau de tratament, pentru retragerea din vina turistului se aplică următoarele penalizări:

a) dacă cererea de restituire se depune în orice moment după achitarea avansului și până cel târziu cu 21 zile înainte de începerea sejurului, penalizarea este egală cu contravaloarea comisionului Agenției cu T.V.A. aferentă;

3. În cazul în care turistul care a contractat un pachet servicii turistice cu agentia și a achitat un avans nu se prezintă în termenul specificat în bonul de comandă pentru a achita ratele aferente sau restul de plată, contractul se considera reziliat iar agentia are dreptul de a anula rezervările efectuate în beneficiul turistului, cu reținerea integrală a sumelor plătite de către turist până la acea dată.

4. Pentru biletele de odihnă și/sau de tratament cumpărate prin organizații sindicale, Agenția va face restituiri numai în baza cererilor de renunțare contrasemnate și ștampilate de reprezentantul organizației sindicale.

5. În cazul în care o ambasadă refuză să acorde viza de intrare pentru efectuarea pachetului de servicii, turistului i se vor reține toate taxele achitate de Agenție prestatorilor direcți, precum și cheltuielile de operare proprii acestuia.

6. Turistul trebuie să îndeplinească toate condițiile privind trecerea frontierei României și a condițiilor privind circulația în afara țării, conform legii. În cazul neîndeplinirii acestor condiții sau în cazul în care turistul care a intrat pe teritoriul statului în care se realizează pachetul de servicii turistice refuză să se mai întoarcă în România și autoritățile din țara respectivă fac cheltuieli de orice natură cu acesta, turistul respectiv are obligația de a suporta toate aceste cheltuieli. Prestatorul nu are nici o răspundere în acest sens și nu datorează nimic turistului, în cazul neîndeplinirii acestor condiții;

7. Penalizările echivalente cu prețul contractului se aplică și în cazul în care turistul nu ajunge la timp la aeroport sau la locul de plecare, dacă nu poate pleca în călătorie pentru că nu are actele în regulă sau dacă este întors de la granița de către poliția de frontieră.

8. Turistul trebuie să depună în scris cererea de renunțare la pachetul de servicii turistice, cu număr de înregistrare la Agenția la care a achitat serviciile. În caz contrar cererea de renunțare nu este luată în considerare.

9. Agenția va acorda despăgubiri în funcție de gradul de nerespectare a obligațiilor din contract.

VI Reclamații

1. În cazul în care turistul este nemulțumit de serviciile turistice primite, acesta are obligația de a întocmi o sesizare în scris, clar și explicit cu privire la deficiențele constatate la fața locului, legate de realizarea pachetului de servicii turistice contractat, ce se va transmite prompt atât Agenției, cât și prestatorului de servicii (conducerii hotelului, restaurantului).

2. Atât Agenția, cât și prestatorul de servicii vor acționa imediat pentru soluționarea sesizării. În cazul în care sesizarea nu este soluționată sau este soluționată parțial, turistul va depune la sediul Agenției o reclamație în scris, în termen de maximum 3 zile calendaristice de la încheierea călătoriei, Agenția urmând ca în termen de 30 zile calendaristice să comunice turistului despăgubirile care i se cuvin.

VII. Asigurări - Turistul este asigurat pentru rambursarea cheltuielilor de repatriere și / sau a sumelor achitate de turist în cazul insolvenței sau falimentului agenției de turism la Societatea de asigurare

CITY INSURANCE din localitatea Bucuresti, str. Lisabona nr. 08, sector 1, tel 021-2310054 cu polita seria N nr. 004714/29.10.2008

Facultativ, turistul are posibilitatea incheierii unui contract de asigurare, care sa acopere taxele de transfer sau a unui contract de asistenta, care sa acopere taxele de repatriere in caz de accidente, de boala sau deces ori a unui contract de asigurare pentru bagaje, sau a unei asigurari storno

2. În cazul în care turistul solicită de la Agenție contravaloarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, acesta trebuie să trimită documentele justificative către Agenție prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire. Turistul are obligația să păstreze fotocopii de pe respectivele documente justificative. Turistul poate solicita Agenției rambursarea sumelor achitate și/sau a cheltuielilor de repatriere, în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la data încheierii derulării pachetului de servicii turistice sau de la data repatrierii.

3. Despăgubirea nu poate depăși suma achitată de turist în contractul de comercializare a pachetului de servicii turistice, precum și sumele necesare repatrierii acestuia, cu respectarea prevederilor cap. IX pct. 2.

4. Din despăgubire se scade franșiza menționată pe polița de asigurare.

5. Despăgubirea va fi plătită în termen de 30 (treizeci) de zile calendaristice de la data primirii de către societatea de asigurare a documentelor justificative de la turist.

VIII Documentele contractului, se constituie ca anexa la acesta și sunt următoarele :

- a) voucherul, biletul de odihna-tratament, biletul de excursie, bonul de comanda, după caz ;
- b) programul turistic, în cazul acțiunilor turistice.
- c) Cataloagele/ofertele agentiei/site inter-tour la www.inter-tour.ro

XI. Dispoziții finale

1 Prezentul contract a fost încheiat în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte.

2.Comercializarea pachetelor de servicii turistice se va face în conformitate cu prevederile prezentului contract și cu respectarea prevederilor Ordonanței Guvernului 107/1999 privind activitatea de comercializare a pachetelor de servicii turistice aprobată cu modificări și completări prin Legea 631/2001 cu modificările ulterioare.

3. Contractul poate fi prezentat și sub forma unui catalog, pliant sau alt înscris, dacă turistul este informat despre aceasta și dacă documentul conține informațiile prevăzute de art 10 alin. (2) Ordonanței Guvernului nr. 107/1999 privind comercializarea pachetelor de servicii turistice, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 631/2001, cu modificările ulterioare.

Agentia,
Turist,
PETRO TOUR PIATRA NEAMT
.....
MARIUS
Prenume.....

Nume

NACLAD